



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
SERVIZIO PRIS PRONTO INTERVENTO SOCIALE IN AMBITO
METROPOLITANO E SOVRATERRITORIALE**

PARTE A: CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Art. A.1 – DEFINIZIONI DI RIFERIMENTO

Ai fini della corretta interpretazione del presente capitolato, si intendono:

a) per “ASP”, l’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ASP “Città di Bologna”, quale stazione appaltante che procede all’aggiudicazione del servizio/dei servizi oggetto del presente capitolato;

b) per “appalto”, il contratto a titolo oneroso, stipulato per iscritto tra l’ASP ed un operatore economico (o, per esso, un consorzio o un raggruppamento temporaneo di operatori economici), avente per oggetto la prestazione di servizi oggetto del presente capitolato;

c) per “appaltatore”, l’operatore economico prescelto dall’Azienda, cui la stessa affida l’esecuzione dell’appalto secondo le modalità definite nel presente capitolato, integrate con le indicazioni dell’offerta;

d) per “contratto”, l’atto negoziale con cui verranno ad essere formalizzati i rapporti tra l’Azienda e l’operatore economico prescelto come appaltatore;

e) per “codice”, il “Codice dei contratti pubblici”, D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;

f) per “specifiche tecniche”, le specifiche contenute in un documento, che definiscono le caratteristiche richieste di un servizio, quali i livelli di qualità, i livelli della prestazione ambientale, una progettazione che tenga conto di tutte le esigenze (ivi compresa l’accessibilità per i disabili), la valutazione della conformità, la proprietà d’uso, l’uso del prodotto, la sua sicurezza o le sue dimensioni, ivi compresi le prescrizioni applicabili al prodotto per quanto la denominazione di vendita, la terminologia, i simboli, il collaudo e i metodi di prova, l’imballaggio, la marcatura e l’etichettatura, le istruzioni per l’uso, i processi e i metodi di produzione, nonché le procedure di valutazione della conformità.

Art. A.2 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'erogazione dei servizi e lo svolgimento delle attività relative alla gestione del servizio DI Pronto intervento sociale sovraterritoriale H24 (PRIS) integrato con:

- il servizio di contrasto alla violenza di genere denominato 1522;
- la funzione di valutazione multidisciplinare integrata svolta in pronta attivazione al fine di evitare ricoveri inappropriati per motivi sociali presso gli ospedali cittadini denominato Supporto Ospedali (SO);
- altri interventi come meglio specificati nella sezione B del presente capitolato; al fine di garantire l'unitarietà del processo relativo agli interventi di urgenza in ambito cittadino.

Il PRIS è un servizio previsto dalla L. n. 328/2000 che lo riconosce come livello essenziale di assistenza da garantire nei confronti di soggetti che versino in situazioni di emergenza e urgenza sociale. La L.r. E.R. n. 2/2003 lo prevede nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Il PRIS interviene nei casi in cui si verifica una condizione di abbandono e di disagio estremo nella quale la persona si trovi senza apparente possibilità di attivare nell'immediato e autonomamente soluzioni sufficientemente adeguate ad alleviare la condizione di bisogno stessa.

Si configura, nell'ambito del sistema integrato degli interventi e servizi sociali, come soggetto preposto agli interventi necessari per rispondere alle necessità di bisogno indifferibile ed urgente, in particolare per i casi che ancora non siano assunti in carico da parte degli SST competenti territorialmente e dai servizi specialistici di ASP Città di Bologna.

Interviene, in special modo, nel caso di un minore, abbandonato o maltrattato, che necessita di protezione immediata, solitamente tramite il collocamento in luogo sicuro (ex art. 403 c.c.).

Interviene, altresì, a favore di tutte le persone fragili che vivono una situazione di esposizione emergenziale, indipendentemente dalla fascia di età e per l'intera ampiezza dei bisogni sociali e assistenziali di cui possano essere portatrici.

Il PRIS attiva le prestazioni che debbono essere erogate in termini immediati per tutto l'arco delle 24 ore per quanto riguarda il territorio del Comune di Bologna come più dettagliatamente individuato nella sezione B del presente capitolato.

Per i distretti del territorio metropolitano aderenti al progetto sovraterritoriale, il PRIS si attiva al di fuori del normale orario di funzionamento dei Servizi Sociali Territoriali (SST), e risponde ai bisogni di natura sociale per i quali la tempestività della risposta risulta imprescindibile a garantirne l'efficacia.

Non sono di emergenza sociale le attività svolte durante le catastrofi o nelle situazioni di proclamata emergenza umanitaria, durante le quali il PRIS mette la propria attività a disposizione delle Autorità preposte a gestire l'emergenza.

Il Comune di Bologna, per il tramite di ASP Città di Bologna, è Ente capofila del servizio, di valenza metropolitana, che prevede l'adesione dei Comuni capodistretto in rappresentanza dei Comuni del territorio metropolitano.

ASP coordina e garantisce la gestione del servizio, nonché il controllo del buon andamento attraverso il monitoraggio e la verifica delle attività.

Tutte le attività oggetto del presente capitolato si configurano come servizio di Pronto Intervento Sociale sovraterritoriale di cui il Comune di Bologna è capofila e si inseriscono nell'ambito delle funzioni socio assistenziali assicurate dal Comune di Bologna previste dalla L. n. 328/2000 e dalla L.R. E.R. n. 2/2003; le attività si svolgono sotto il controllo di ASP Città di Bologna, del Comune di Bologna e di un gruppo di valutazione, di concerto con quanto assunto nell'ambito della CTSS costituita dagli Uffici di Piano.

Nell'ambito del territorio cittadino il PRIS garantisce l'unitarietà del processo relativo agli interventi sociali in urgenza rivolti ai minori, curando lo svolgimento delle attività amministrative e tecniche necessarie ovvero gli interventi operativi professionali, la cura, la redazione e la trasmissione degli atti alle Autorità giudiziarie competenti e ai SST di riferimento.

L'aggiudicatario si impegna a svolgere i servizi e le attività del presente capitolato secondo la programmazione e con le modalità e i tempi indicati da ASP nell'ambito della presente procedura.

Art. A.3 – DURATA DEL CONTRATTO

Il presente appalto ha durata di 36 mesi dalla sottoscrizione del contratto o dall'eventuale consegna anticipata del servizio.

Alla data di scadenza ASP ha facoltà di rinnovare per ulteriori 2 (due) anni, opzionabili di anno in anno. Ha inoltre facoltà di prorogare il contratto limitatamente al tempo necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente.

Art. A.4 – VALORE DELL'APPALTO

L'importo complessivo presunto dell'appalto comprensivo di tutte le opzioni, è previsto in Euro 2.755.255,50. Il valore del contratto sarà quello risultante dall'applicazione del ribasso percentuale offerto sull'importo a base di gara.

La stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, ai sensi dell'art. 106 D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto. L'appaltatore non può far valere alcun diritto alla risoluzione del contratto.

I prezzi dovranno essere formulati dal fornitore a proprio rischio in base ai propri calcoli, indagini di mercato e stime.

Art. A.5 – GARANZIE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'appaltatore per la sottoscrizione del contratto è obbligato a costituire una garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fideiussione secondo le modalità previste dall'art. 93, commi 2 e 3 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. La garanzia deve espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 c.c., nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. L'importo della cauzione è pari al 10% dell'importo contrattuale, fatti salvi gli eventuali incrementi previsti dall'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. e le eventuali riduzioni previste dall'art. 93, comma 7 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. per le garanzie provvisorie.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso di somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La stazione appaltante ha diritto inoltre di valersi della cauzione altresì nei casi espressamente previsti dal comma 2 dell'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

La stazione appaltante può richiedere all'appaltatore il reintegro della garanzia se questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo ancora da corrispondere all'appaltatore.

La garanzia viene progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione del contratto, fino al limite massimo dell'80% dell'importo iniziale garantito. L'ammontare residuo permane fino all'emissione del certificato di regolare

esecuzione, a fronte del quale la garanzia cessa di avere effetto. Lo svincolo è automatico con la sola condizione della preventiva consegna al garante da parte dell'appaltatore di documento attestante l'avvenuta esecuzione (es. stato di avanzamento, certificati di regolare esecuzione anche a cadenza periodica in caso di forniture o servizi continuativi e ripetuti....).

In ragione della tipologia del servizio, che si esaurisce con l'esecuzione delle singole prestazioni, non si ritiene di richiedere la costituzione di cauzione o garanzia fideiussoria per la rata di saldo di cui al comma 6 dell'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

Art. A.6 – VALIDITÀ DELL'OFFERTA

L'offerta vincola l'esecutore per 180 giorni dalla data di scadenza fissata per la ricezione dell'offerta stessa ed è irrevocabile fino al termine stabilito dal comma 8 dell'art. 32 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

Art. A.7 – STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E ONERI CONTRATTUALI

Il contratto d'appalto sarà sottoscritto dal Responsabile unico del procedimento.

Tutte le spese afferenti alla stipula del contratto e sua registrazione saranno a carico dell'Impresa aggiudicataria senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi di ASP.

Rientrano in tali oneri l'imposta di bollo per la stesura del contratto, quietanze, diritti di segreteria, spese di registrazione a norma di legge e qualsiasi altra imposta e tassa secondo le leggi vigenti.

L'IVA s'intende a carico di ASP. In base a quanto disposto dall'art. 1, comma 629 lettera b) della Legge di Stabilità 2015 che modifica il D.P.R. n. 633/1972, introducendo l'art. 17-ter, si applicherà lo "split payment", ossia il versamento dell'IVA, da parte degli enti pubblici, direttamente all'Erario. ASP perciò pagherà al fornitore il solo corrispettivo (imponibile) della prestazione o cessione di beni, mentre la quota di IVA verrà versata all'Erario.

L'appaltatore sarà inoltre tenuto a rimborsare, ai sensi di quanto disposto dall'art. 216, comma 11 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. e dalla normativa da questo richiamata, alla stazione appaltante entro 60 giorni dall'aggiudicazione definitiva le spese per la pubblicazione del bando di gara sulla GURI (indicativamente la somma è compresa tra un minimo di Euro 1.200,00 e un massimo di Euro 1.500,00).

Art. A.8 – ESECUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

L'esecuzione d'urgenza del contratto è ammessa esclusivamente nei casi previsti dall'art. 32 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. Se si è dato avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, l'appaltatore ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine del RUP/Direttore dell'esecuzione.

Art. A.9 – CONDIZIONI DI PAGAMENTO, OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato mensilmente, a fronte della regolare emissione di fatture e subordinatamente al riscontro di regolarità tecnica e contabile. Ogni fattura dovrà essere emessa il mese successivo all'effettuazione delle prestazioni del mese precedente.

Le fatture elettroniche dovranno essere compilate e inviate secondo le leggi vigenti, redatte in lingua italiana ed essere intestate a:

ASP CITTÀ DI BOLOGNA – Direzione Servizi alla Persona, C.F. 03337111201, Via Marsala 7 – 40126 – Bologna. Per quanto sopra, si riporta di seguito il Codice Univoco Ufficio, al quale dovranno essere indirizzate le fatture elettroniche riportanti i dati di seguito indicati: UFTH7H.

Il pagamento verrà effettuato da ASP, a mezzo di mandato, entro il termine di 60 giorni dalla data di ricevimento delle singole fatture. Tale termine potrà essere sospeso nel periodo di fine anno (indicativamente dal 15-31 dicembre) per le esigenze connesse alla chiusura dell'esercizio finanziario.

L'eventuale importo per gli interessi di mora sarà determinato in base al tasso di riferimento BCE, periodicamente pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, a cui verrà aggiunta una maggiorazione di 8 (otto) punti percentuali.

Sono a carico dell'impresa le spese derivanti da specifiche richieste relative a particolari modalità di pagamento, come accrediti in c/c bancari o postali.

Ai sensi dell'art. 3 della L. n. 136/2010, l'appaltatore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari relativamente al presente appalto, per cui tutte le transazioni relative al presente appalto dovranno essere effettuate utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati anche non in via esclusiva, esclusivamente tramite bonifico bancario o postale ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. A tal fine, l'appaltatore si impegna a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima

utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della L. n. 136/2010 ne dà immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia in cui ha sede la stazione appaltante.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto.

Sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50%; le ritenute saranno svincolate al termine di ogni anno solare, dopo il rilascio dell'attestazione di verifica di conformità e comunque previo rilascio del DURC.

La fattura elettronica emessa dal fornitore nei confronti di ASP dovrà indicare esplicitamente la ritenuta dello 0,50%, come riduzione dell'imponibile complessivo. In mancanza di tale trattenuta sull'imponibile complessivo la fattura sarà respinta.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso quello di eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'esecuzione del servizio potrà essere sospeso da parte dell'appaltatore. Qualora quest'ultimo si renda inadempiente a tale obbligo, il contratto potrà essere risolto di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da parte dell'Amministrazione comunale.

Art. A.10 – CESSIONE DI CREDITI

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 106, comma 13 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

ART. A.11 – RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE E COPERTURE ASSICURATIVE

Sono a carico dell'appaltatore, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi al servizio oggetto del contratto nonché ad ogni altra attività che si rendesse necessaria od opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

L'appaltatore garantisce l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto della normativa vigente in materia e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato speciale e relativi allegati.

L'appaltatore si impegna inoltre ad osservare tutte le norme tecniche e/o di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla formulazione dell'offerta.

L'appaltatore si obbliga a consentire alla stazione appaltante di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

All'appaltatore è fatto divieto di effettuare, esporre o diffondere riproduzioni fotografiche e di qualsiasi altro genere e così pure di divulgare, con qualsiasi mezzo, notizie e dati di cui sia venuto a conoscenza per effetto dei rapporti intercorsi con la stazione appaltante. L'appaltatore, pertanto, è tenuto ad adottare, nell'ambito della propria organizzazione le opportune disposizioni e le necessarie cautele affinché il divieto di cui sopra sia scrupolosamente osservato e fatto osservare dai propri collaboratori e dipendenti, nonché da terzi estranei.

L'appaltatore sarà considerato responsabile dei danni che dai prodotti forniti o comunque per fatto suo, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze venissero arrecati agli utenti, alle persone ed alle cose, sia di ASP che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata la stazione appaltante, che sarà inserita nel novero dei terzi nelle polizze assicurative di seguito indicate, da ogni responsabilità ed onere.

L'appaltatore, con effetto dalla data di decorrenza dell'appalto e per tutta la durata del contratto ed eventuali proroghe, si obbliga a stipulare con primario assicuratore una polizza assicurativa contro i rischi di:

A) Responsabilità Civile verso Terzi (RCT/O) per danni arrecati a terzi (tra cui ASP) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a Euro 1.000.000,00 per sinistro senza alcun sottolimito di risarcimento;

B) Responsabilità Civile Professionale per danni arrecati a terzi (tra cui ASP) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a Euro 2.000.000,00 per sinistro senza alcun sottolimito di risarcimento;

Copia di tutte le polizze, e delle eventuali, successive variazioni o appendici, dovranno essere consegnate alla U.I. Gare prima della stipula del contratto.

L'operatività o meno delle coperture assicurative predette, e/o l'eventuale approvazione espressa da ASP sull'assicuratore prescelto dall'appaltatore, non esonerano l'appaltatore stesso dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti, né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalle suddette coperture assicurative, avendo esse solo lo scopo di ulteriore garanzia.

Ad ogni scadenza anniversaria delle polizze sopra richiamate è fatto obbligo all'appaltatore di produrre idonea documentazione atta a confermare il rinnovo della copertura assicurativa.

Art. A.12 – DISPOSIZIONI RELATIVE AL PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

L'appaltatore dovrà impiegare nell'esecuzione dell'appalto personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni.

L'Appaltatore dovrà applicare nei riguardi dei propri dipendenti le disposizioni di legge, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e negli accordi sindacali integrativi vigenti, assolvere a tutti gli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso.

L'Appaltatore dovrà rispettare inoltre, se tenuto, le norme di cui alla L. n. 68/1999, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

L'Appaltatore dovrà rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci; dovrà inoltre rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale.

L'Appaltatore è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al presente appalto. Dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto in materia di sicurezza e igiene del lavoro e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

Art. A.13 – CLAUSOLA SOCIALE

L'Appaltatore subentrante qualora abbia l'esigenza di disporre di ulteriore personale, rispetto a quello di cui si avvale, per lo svolgimento delle attività rientranti fra quelle

oggetto del contratto, dovrà prioritariamente assumere gli stessi addetti che operavano alle dipendenze del gestore uscente, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dal subentrante.

Art. A.14 – MISURE A TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

In applicazione del D.lgs. n. 81/2008, l'Appaltatore mette in campo tutte le misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto e cura gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, compresa ogni azione volta ad eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavoratori dei diversi soggetti che possono essere coinvolti nel processo di produzione e distribuzione della fornitura.

Resta fermo l'obbligo per l'esecutore di elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici propri dell'attività svolta.

L'appaltatore è tenuto nei confronti dei propri dipendenti all'informazione e alla formazione sui rischi specifici propri, nonché sul corretto impiego delle attrezzature utilizzate, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare per la tutela della sicurezza, della salute e dell'ambiente, ivi compreso l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali.

Art. A.15 – VERIFICHE E CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

Per il presente contratto è nominato un Direttore dell'esecuzione diverso dal RUP, che vigila sulla corretta esecuzione dell'appalto impartendo all'appaltatore le disposizioni e le istruzioni necessarie e svolgendo le ulteriori funzioni assegnategli dal D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. Il Direttore dell'esecuzione o il RUP potranno avvalersi, per le proprie attività di controllo, di propri referenti.

Il Direttore dell'esecuzione darà avvio all'esecuzione redigendo apposito verbale firmato anche dall'appaltatore nel quale saranno indicate le precise istruzioni e direttive necessarie.

Nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione, insorgano contestazioni su aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione del contratto, il Direttore dell'esecuzione redige in contraddittorio con l'appaltatore (o in sua mancanza in presenza di due testimoni con successiva trasmissione all'appaltatore per la formulazione delle sue osservazioni entro il termine assegnato), un verbale delle circostanze contestate.

A seguito delle suddette contestazioni e in mancanza di adeguate giustificazioni da parte dell'appaltatore, la stazione appaltante potrà applicare le penali previste all'art. A.16 o, nei casi previsti, disporre la risoluzione del contratto.

Le prestazioni devono essere eseguite nei tempi fissati nel contratto. Nel caso in cui l'esecuzione sia temporaneamente impedita da circostanze particolari, il Direttore dell'esecuzione, con apposito verbale sottoscritto anche dall'appaltatore, ne ordina la sospensione. Qualora la sospensione perduri per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista per l'esecuzione o comunque quando superi sei mesi complessivi, l'appaltatore può richiedere la risoluzione del contratto senza indennità. Se la stazione appaltante si oppone, l'appaltatore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivante dal prolungamento della sospensione. Al cessare delle cause di sospensione, su disposizione del RUP, il Direttore dell'esecuzione predisporrà il verbale di ripresa con indicazione del nuovo termine di conclusione.

Art. A.16 – PENALI

Sono previste le seguenti penali a fronte dei relativi inadempimenti.

Si considerano gravi inadempimenti le seguenti mancanze: mancata presenza dell'Assistente sociale nelle ipotesi di intervento, mancata risposta alla segnalazione telefonica, mancata fornitura dei kit richiesti obbligatoriamente, mancata sostituzione del personale in caso di espressa richiesta dell'A.C., personale in numero inadeguato rispetto a quello necessario per il regolare funzionamento del servizio. In questi casi la stazione appaltante potrà applicare una penale di importo compreso tra Euro 500,00 ed Euro 2.000,00 a seconda della gravità dell'inadempimento e delle conseguenze dello stesso.

L'inosservanza di altre prescrizioni di cui al presente capitolato dà luogo ad inadempienza lieve. In tal caso si procederà come segue, previo contraddittorio, prima di ogni contestazione:

- al primo riscontro di inadempienza ci sarà un richiamo scritto;
- ai successivi riscontri potrà applicarsi una penale di importo compreso tra Euro 500,00 ed Euro 1.000,00 a seconda della gravità dell'inadempimento e delle conseguenze dello stesso.

L'ammontare delle penali applicate sarà portato in detrazione dai corrispettivi spettanti all'appaltatore o recuperato tramite escussione della cauzione definitiva, che dovrà di conseguenza essere reintegrata per l'importo dovuto.

Resta inoltre impregiudicato in ogni caso, il diritto per la stazione appaltante di esperire azione per ottenere il risarcimento di ogni eventuale ulteriore danno causato dall'appaltatore nell'esecuzione del contratto.

Art. A.17 – MODIFICHE CONTRATTUALI

Nel corso dell'esecuzione del contratto sono ammesse modifiche contrattuali nei casi e nei termini previsti dall'art. 106 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

Tutte le eventuali modifiche devono essere autorizzate dal RUP. In caso di variazioni non disposte dal Direttore dell'esecuzione, quest'ultimo fornisce all'appaltatore le disposizioni per la rimessa in pristino della situazione originaria preesistente con spese a carico dello stesso appaltatore.

In caso di varianti entro il limite del 20% di cui all'art. A.3, l'appaltatore è tenuto ad eseguire le prestazioni agli stessi prezzi e condizioni del contratto originario, previa sottoscrizione di atto di sottomissione.

Art. A.18 – CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Oltre a quanto previsto dal Codice civile in caso di inadempimento contrattuale, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

- 1) modifica sostanziale del contratto o superamento di soglie che, ai sensi dell'art. 106 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. avrebbero richiesto una nuova procedura di appalto;
- 2) l'appaltatore si è trovato al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art. 80, comma 1 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;
- 3) grave violazione degli obblighi derivanti dai tratti come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea o di una sentenza passata in giudicato per violazione del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;
- 4) provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e relative misure di prevenzione, o sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;
- 5) verificarsi in un trimestre di almeno 3 gravi inadempimenti alle obbligazioni contrattuali.

Nel caso di cui al n. 5, il Direttore dell'esecuzione formula la contestazione degli addebiti all'appaltatore assegnandogli un termine non inferiore a 15 giorni per la

presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni o scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante su proposta del RUP dichiara risolto il contratto.

In ogni caso di risoluzione anticipata del contratto per responsabilità dell'appaltatore, per qualsiasi motivo, l'Amministrazione, oltre a procedere all'immediata escussione della cauzione prestata dall'appaltatore, si riserva di chiedere il risarcimento dei danni subiti.

Art. A.19 – VERIFICA FINALE

Al termine del contratto l'appaltatore deve comunicare alla stazione appaltante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni. Entro 5 giorni il Direttore dell'esecuzione effettua i necessari accertamenti e nei successivi ulteriori 5 giorni rilascia il certificato di ultimazione delle prestazioni.

Successivamente è avviata la verifica di conformità finale effettuata dai soggetti nominati, ai sensi dell'art. 102 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

Per la gestione dei servizi oggetto del presente capitolato e del successivo contratto, trattandosi di prestazioni continuative, sono previste verifiche di conformità in corso di esecuzione del contratto e comunque almeno una annuale per lo svincolo delle ritenute dello 0,5% maturate.

Art. A.20 – FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che emergesse in relazione al presente appalto è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

Art. A.21 – DISPOSIZIONI FINALI

Al presente capitolato d'appalto, si applicano: le disposizioni vigenti in materia di contratti pubblici, le disposizioni di cui al Codice civile per la parte relativa alla disciplina dei contratti e le eventuali ulteriori normative speciali nazionali o comunitarie inerenti le specifiche prestazioni oggetto del servizio in appalto.

Art. A.22 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nel rispetto del D.lgs. n. 196/2003, "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato e integrato alla luce del GDPR 2016/679, la società aggiudicataria ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga

a conoscenza o in possesso durante l'esecuzione delle attività, in particolare per quanto attiene al trattamento dei dati sensibili, di non divulgarli in alcun modo, né di farne oggetto di comunicazione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale.

AS conferisce all'aggiudicataria i dati personali relativi ai soggetti fruitori dei servizi nel rispetto dei seguenti criteri operativi:

- 1) la comunicazione e lo scambio dei dati avviene unicamente in relazione allo sviluppo delle attività previste, che rientrano tra le finalità istituzionali dell'Ente Locale correlate all'ambito assicurativo;
- 2) i dati forniti all'aggiudicataria sono resi allo stesso soggetto in forma non eccedente rispetto all'utilizzo che di essi deve essere fatto.

L'aggiudicataria si impegna a trattare i dati personali dei soggetti fruitori del servizio nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. n. 196/2003, come modificato e integrato alla luce del GDPR 2016/679.

In relazione al trattamento, allo scambio, al trasferimento, alla comunicazione dei dati personali dei soggetti fruitori dei servizi, la Società aggiudicataria adotta le misure organizzative e procedurali, sia a rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza delle transazioni e delle archiviazioni dei dati stessi.

E' fatto assoluto divieto all'aggiudicataria di diffondere i dati personali gestiti in relazione alle attività e di comunicarli ad altri soggetti pubblici e/o privati, fatte salve le eccezioni di legge.

L'aggiudicataria rende inoltre noto, entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto, il Titolare ed il Responsabile del trattamento di dati in relazione alla propria attività ed alla propria strutturazione organizzativa e l'eventuale Responsabile per il trattamento dei dati inerenti lo sviluppo del presente contratto.

PARTE B: CAPITOLATO TECNICO E PRESTAZIONALE

Art. B.1 – FINALITÀ DEL PRONTO INTERVENTO SOCIALE SOVRATERRITORIALE

Il PRIS (Pronto Intervento Sociale Sovraterritoriale) è un servizio previsto dalla L. n. 328/2000 che lo riconosce come livello essenziale di assistenza da garantire nei confronti di soggetti che versino in situazioni di emergenza e urgenza sociale. La L.R. E.R. n. 2/2003 lo prevede nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Il PRIS costituisce la risposta agli interventi legati a situazioni a rilevanza sociale di particolare gravità e urgenza, che necessitano di un intervento atto a risolvere il problema con caratteristiche d'emergenza, prevalentemente al di fuori degli orari di apertura dei SST e dei Servizi specialistici di ASP Città di Bologna.

Per emergenza sociale si intende una condizione di abbandono e di disagio estremo nella quale le persone versano senza apparente possibilità di attivare nell'immediato e autonomamente soluzioni sufficientemente adeguate ad alleviare la condizione di bisogno. Si intende altresì la condizione di un minore, abbandonato o maltrattato, che necessiti di protezione immediata, solitamente tramite il collocamento in luogo sicuro (vedi art. 403 c.c.) .

Art. B.2 – DESTINATARI

Il servizio in oggetto è rivolto a tutti i cittadini (minori, adulti, anziani e disabili) presenti sul territorio metropolitano che si trovino in situazioni di emergenza, di limitata autonomia e in condizioni di improvvisa ed imprevista necessità assistenziale. Sono trattati in via prioritaria i minori in situazioni di emergenza, abbandonati o maltrattati che necessitino di protezione immediata tramite il collocamento in luogo sicuro sulla base delle risorse rese disponibili da ogni distretto.

Il servizio si rivolge inoltre, per gli interventi di pronta accoglienza, alle persone vittime di violenza di genere che si rivolgono al Numero di Pubblica Utilità 1522 e alle persone, di norma anziane, presenti al pronto soccorso per le quali il ricovero ospedaliero è valutato dai sanitari come inappropriato.

Art. B.3 – GLI OBIETTIVI

Obiettivi del servizio sono:

- 1) Garantire una risposta immediata ed appropriata agli operatori dei servizi di emergenza territoriale (Polizia, Carabinieri, Polizia Locale, Pronto soccorso ospedalieri) predisponendo risposte immediate ai bisogni di persone che vivono situazioni di emergenza sociale indifferibile e attivando i Servizi Sociali Territoriali e i Servizi specialistici di ASP Città di Bologna alla loro riapertura ordinaria;
- 2) Garantire la reperibilità telefonica e un tempestivo intervento negli orari di chiusura dei Servizi Sociali Territoriali e dei Servizi specialistici di ASP Città di Bologna dei distretti del territorio metropolitano per le 24 ore per quanto riguarda il territorio di Bologna;
- 3) Attivare progetti di intervento individualizzati a breve termine per la soluzione dell'emergenza predisponendo nel contempo l'invio ai SST;
- 4) Garantire la corretta valutazione dei soggetti che si rivolgono al pronto soccorso cittadini per prevenire ricoveri inappropriati per motivi sociali.

Art. B.4 – IMPEGNI DEI COMUNI DELL'AREA METROPOLITANA

Alla luce dell'importanza della valutazione sociale in emergenza, i Comuni dell'Area metropolitana si impegnano a:

1. Aggiornare il sistema informativo, allegando i principali documenti;
2. Inviare comunicazione al PRIS circa situazioni che potrebbero cadere con una certa probabilità in una delle sue aree di intervento;
3. Farsi carico prontamente della presa in carico all'apertura dei servizi.

Art. B.5 – IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il servizio PRIS si caratterizza in quanto punto di accesso sovraterritoriale (Centrale Operativa Telefonica) e risponde ad un numero di telefono dedicato.

La Centrale Operativa Telefonica è attiva 24 ore su 24 ed è riservata alle Forze dell'Ordine, alla Polizia Locale, ai Servizi Sanitari (Ospedali) e ai Servizi di prossimità di ASP Città di Bologna.

Essa interviene gestendo telefonicamente la situazione di urgenza preoccupandosi di attivare, qualora la chiamata richieda una valutazione professionale immediata, l'Assistente Sociale reperibile che si reca preferibilmente presso gli uffici della Polizia

Locale (Forze dell'Ordine in genere) del territorio o presso il luogo in cui si è verificata l'emergenza (Ospedale, abitazione, etc.).

Nell'ipotesi di intervento su minore, tale nucleo professionale reperibile h24 svolge un'istruttoria tecnica qualificata e, ove necessario, provvede:

- a) all'immediata protezione del minore redigendo un documento di sintesi dell'intervento effettuato, da considerarsi presupposto indispensabile per:
 - l'adozione del provvedimento d'urgenza ex art. 403 c.c.;
 - l'attivazione di un collocamento in luogo protetto.
- b) all'immediata protezione assistenziale di persone non autosufficienti o con disabilità o persone incapaci naturali che vivono una situazione di esposizione emergenziale, attivando le forme di assistenza messe a disposizione della rete delle risorse del PRIS destinate a questa tipologia di persone.

Il Pris è in grado di attivare progetti d'intervento individualizzati a breve termine, per la soluzione dell'emergenza predisponendo nel contempo l'invio della segnalazione ai Servizi sociali competenti, l'assistenza educativa domiciliare. Al fine di favorire l'integrazione del complesso degli interventi in essere secondo la logica "per profili".

La presa in carico del caso resta affidata al PRIS fino a che non viene individuato il SST cittadino/metropolitano/extrametropolitano a cui il caso compete.

Art. B.6 – INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE

L'individuazione della rete di risorse da utilizzare (strutture ad hoc, famiglie ed alberghi), oltre che le modalità di fruizione delle stesse relativamente al collocamento di famiglie con minori, adulti, disabili e anziani, è a cura dei distretti coinvolti nel Servizio.

La mappatura delle risorse a disposizione del PRIS andrà, di volta in volta, ad integrare il documento riassuntivo delle risorse messe a disposizione dai distretti con le informazioni messe a disposizione del PRIS da parte dei Servizi Sociali Territoriali.

È a cura dei distretti coinvolti nel servizio l'individuazione della rete di risorse residenziali o domiciliari da utilizzare, oltre che le modalità di fruizione o attivazione delle stesse.

Art. B.7 – COLLOCAMENTO PROTETTO DI MINORI

Il PRIS si serve della rete di risorse attiva (comunità di pronta accoglienza) in grado di garantire accoglienza immediata e protetta per i minori in condizioni di abbandono e grave pregiudizio.

Il minore oggetto dell'azione del provvedimento di protezione potrà essere accompagnato con la collaborazione delle FFOO, in particolare della Polizia Locale, nel luogo individuato e, se strettamente necessario, anche dall'Assistente Sociale PRIS intervenuto.

Se necessario l'assistente sociale del PRIS potrà attivare il servizio taxi laddove non sussistano problemi di ordine pubblico o di sicurezza per il minore e per l'assistente sociale.

Art. B.8 – COLLOCAMENTO PROTETTO DI PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI, CON DISABILITÀ O INCAPACI NATURALI

Il PRIS si serve della rete di risorse attiva (strutture residenziali socioassistenziali o sociosanitarie e interventi per la domiciliarità) in grado di garantire accoglienza immediata e protetta o assistenza al domicilio per le specifiche tipologie di disagio.

La persona oggetto dell'intervento potrà essere accompagnata nel luogo individuato ricorrendo al servizio NCC o ambulanza e, se strettamente necessario, anche dall'Assistente Sociale PRIS intervenuto.

ART. B.9 – SUPPORTO A MINORI IN STATO DI GRAVIDANZA

In presenza di ragazze minorenni incinte che si rivolgono al servizio Spazio Giovani per un'eventuale interruzione volontaria di gravidanza, il PRIS viene contattato da quest'ultimo nei suoi orari di apertura.

Il PRIS reperisce tutte le informazioni disponibili tramite i servizi informativi per i quali ha l'accesso e attiva un colloquio con la giovane al termine del quale stila una relazione in collaborazione con la Psicologa di Spazio Giovani, valutando anche l'opportunità di condividere tale relazione con la famiglia dell'interessata.

In seguito viene attivato il Giudice Tutelare che valuta il caso e comunica la sua decisione. Qualora vi sia l'autorizzazione da parte del Giudice Tutelare a procedere con l'interruzione volontaria di gravidanza, la minore viene indirizzata ad un ospedale cittadino.

Il PRIS viene coinvolto nell'accompagnamento della giovane al presidio ospedaliero indicato solo nel caso in cui non sia presente nessuna figura adulta nella rete parentale o amicale della minore.

Art. B.10 – SUPPORTO A PERSONE VITTIME DI VIOLENZA DI GENERE

Il PRIS gestisce il servizio di supporto alle persone vittime di violenza di genere che si rivolgono al numero di pubblica utilità nazionale 1522 nei giorni e negli orari in cui non è attiva Casa delle Donne, il referente operativo individuato per gestire il servizio a livello territoriale.

I giorni e gli orari di competenza del PRIS sono quindi i seguenti:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 00.00 alle ore 9.00 e dalle ore 17.00 alle ore 00.00;
- sabato e domenica, dalle ore 00.00 alle ore 10.00 e dalle ore 16.00 alle ore 00.00.

Negli orari di competenza del PRIS, le chiamate al numero 1522 vengono dirottate al centralino delle Forze dell'Ordine, le quali contattano il PRIS. L'Assistente sociale individuato dal PRIS provvede al colloquio e all'eventuale collocazione in luogo protetto della persona interessata.

L'Assistente sociale provvede inoltre alla trasmissione della documentazione al SST competente nel primo giorno feriale successivo all'intervento.

Art. B.11 - SUPPORTO OSPEDALI (S.O.)

Per quanto specificamente riferito al Supporto Ospedali, il PRIS opera a stretto contatto con i Servizi Territoriali Socio Sanitari e risponde alla necessità rilevate dagli Ospedali cittadini in merito agli accessi al pronto soccorso generale, ortopedico e medicina d'urgenza con eventuale trasferimento in OBI, di persone di norma anziane, con lo scopo di prevenire ricoveri inappropriati per motivi sociali.

Nell'ambito della reperibilità assicurata dal PRIS, viene garantito l'intervento diretto presso il P.S. degli ospedali cittadini, nelle fasce orarie dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle 13.00 il sabato, su richiesta dell'infermiera di continuità, per l'effettuazione di valutazione multidimensionale del caso/i individuato/i presso PS/OBI (indicativamente entro 2/3 ore dalla segnalazione).

La prima fase dell'intervento, conclusa l'attività di raccordo con l'infermiere di continuità che ha effettuato la prima valutazione, è l'effettuazione di UVM con le figure sanitarie e ricorrendo agli strumenti e alle modalità in uso presso i Servizi Sociali Territoriali. Completata la valutazione sociosanitaria, si procede all'attivazione di percorsi alternativi ad un ricovero ospedaliero che si rivelerebbe inappropriato, supportando il rientro presso l'abitazione, attivando le risorse assistenziali a disposizione e/o attivando la rete familiare/amicale di supporto, se presente.

L'assistente sociale del PRIS, sulla base degli elementi emersi, fornisce una risposta al bisogno espresso e redige un report d'intervento che viene trasmesso ai servizi sociali di competenza.

Le risorse assistenziali a disposizione per prevenire il ricovero ospedaliero inappropriato possono essere:

- interventi di supporto al domicilio attivabili con tempestività;
- accoglienza residenziale in ambito socio sanitario ad accesso diretto;
- altre forme di assistenza messe a disposizione nella rete delle risorse del PRIS destinate a questa tipologia di persone.

Art. B. 11 bis – OPERATIVITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio PRIS è operativo 24h/24h durante l'intera settimana.

Il PRIS attiva le prestazioni che debbono essere erogate al di fuori del normale orario di funzionamento dei Servizi Sociali Territoriali e dei Servizi specialistici di ASP Città di Bologna, e risponde ai bisogni di natura sociale che non possono attendere la riapertura dei servizi.

Per la Città di Bologna, il PRIS è attivo 24 ore 7 giorni su 7, anche in apertura dei SST per i casi non in carico ai suddetti servizi o per affrontare situazioni non programmabili, quali sgomberi/sfratti, situazioni di abbandono di persona non autosufficiente, sui quali il SST non abbia la possibilità di programmare il proprio intervento.

Art. B.12 – GESTIONE CHIAMATE IN ORARIO h24 AMBITO TERRITORIALE DEL COMUNE DI BOLOGNA

La Centrale Operativa Telefonica garantisce la reperibilità telefonica e un tempestivo intervento nell'arco delle 24 ore; riceve la chiamata dalle FFOO/Servizi Ospedalieri e dai Servizi di Prossimità, svolge una prima analisi del caso segnalato, verificando la sussistenza delle condizioni di necessità immediata di intervento. Qualora il bisogno risulti indifferibile o la situazione si presenti con caratteristiche di particolari vulnerabilità, anche nei casi conosciuti e/o in carico ai servizi territoriali, si attiva l'assistente sociale reperibile che garantisce l'istruttoria tecnica qualificata ed effettua invii appropriati ai SST.

Art. B.13 – GESTIONE CHIAMATE IN ORARIO h24 AMBITO SOVRA-TERRITORIALE

La Centrale Operativa Telefonica riceve la chiamata dalle FFOO/Servizi Ospedalieri, svolge una prima analisi del caso segnalato, verificando la sussistenza delle condizioni di necessità immediata di intervento.

Trasmette il recapito telefonico del Servizio Sociale competente, individuandolo sulla base delle indicazioni reperite dalle tabelle (vedi sezione allegati).

Nei territori dei distretti dell'area metropolitana, in orario di apertura dei servizi, il PRIS garantisce, nell'arco delle 24 ore, il servizio di call center, rimandando al servizio sociale competente la prosecuzione dell'intervento; negli orari di chiusura è garantita la reperibilità dell'Assistente Sociale del PRIS.

Art. B.14 – REPERIBILITA' DELLA CENTRALE OPERATIVA E DEI SST E DI ASP IN AMBITO SOVRATERRITORIALE

La reperibilità della Centrale Operativa e dell'A.S. del PRIS nell'ambito sovraterritoriale è garantita nelle fasce orarie di chiusura dei Servizi di ASP e dei SST dei diversi territori nei seguenti orari:

Tabelle riepilogative.

Orario	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
0,00							
1,00							
2,00							
3,00							
4,00							
5,00							
6,00							
7,00							

8,00							
9,00							

9,00							
10,00							
11,00							
12,00							
13,00							
14,00							

14,00							
15,00							
16,00							
16,30							
16,30							
17,00							
18,00							

19,00							
20,00							
21,00							
22,00							
23,00							
0,00							

	Orario di intervento PRIS
	Orario di intervento Servizi Sociali Territoriali

N.B. L'orario dei Servizi Sociali Territoriali varia nei diversi Distretti, pertanto la tabella rappresenta l'estensione massima possibile del PRIS tranne per le specificazioni sotto riportate.

Gli orari dettagliati di funzionamento del PRIS in relazione all'apertura dei relativi Servizi Sociali Territoriali sono quelli sotto riportati nelle tabelle soprastanti tranne che per i due territori sotto indicati.

Per quanto riguarda il Circondario imolese, la reperibilità del PRIS deve essere garantita:

- da settembre a giugno, dal lunedì al venerdì dalle 00.00 alle 8.30 e dalle 12.30 alle 00.00, tranne il martedì pomeriggio nel quale il SST rimane in servizio dalle 15.00 alle 17.45, nonché per l'intera giornata del sabato e della domenica;

- nei mesi di luglio e di agosto, dal lunedì al venerdì dalle 00.00 alle 8.30 e dalle 12.30 alle 00.00, nonché per l'intera giornata del sabato e della domenica.

Per quanto riguarda il Distretto Pianura Est, la reperibilità del PRIS deve essere garantita dal lunedì al venerdì, dalle 00.00 alle 9.00 e dalle 14.00 alle 00.00, nonché per l'intera giornata del sabato e della domenica.

Per quanto riguarda il Distretto di San Lazzaro la reperibilità del PRIS deve essere garantita dal lunedì al venerdì dalle 00.00 alle 9.00 e dalle 14.00 alle 00.00, nonché per l'intera giornata del sabato e della domenica.

Per l'ambito territoriale del Comune di Bologna e dei distretti, l'Assistente Sociale del PRIS è attivabile anche durante l'apertura dei SST e Servizi Sociali dedicati.

In tutti i casi l'operatore PRIS dovrà compilare il report d'intervento e inviarlo tempestivamente all'indirizzo di posta elettronica del Servizio Sociale competente.

Art. B.15 – GESTIONE CHIAMATE OSPEDALI PER PREVENZIONE DI RICOVERI INAPPROPRIATI

Per quanto riferito al Supporto agli Ospedali cittadini il PRIS è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00. Sono esclusi i giorni festivi.

Art. B.16 – I SOGGETTI SEGNALANTI

I soggetti segnalanti sono:

- 1) le Forze dell'Ordine;
- 2) gli Ospedali cittadini e provinciali;
- 3) i Servizi di prossimità di ASP Città di Bologna;
- 4) i Sindaci e Assessori di turno.

In merito ai servizi di prossimità, Città Prossima - Help Center, oltre alla segnalazione telefonica per tutte le persone in condizione di grave vulnerabilità, per tutti i casi in cui è presente un minore, nuclei con minori, donna in stato di gravidanza oltre il sesto mese o in presenza di un anziano, deve procedere alla segnalazione via e-mail e/o telefonata in cui fornire gli elementi a disposizione.

Durante il Piano Freddo il servizio PRIS verrà coinvolto da ASP Città di Bologna nelle modalità organizzative.

I SST non sono tra i soggetti segnalanti; qualora, nell'ambito della gestione di casi in emergenza, riguardanti persone già in carico, o che si presentano allo sportello sociale, è prevedibile un ricorso ai servizi di pronto intervento in orario di chiusura del servizio, è opportuno che il Responsabile del Caso invii al PRIS una segnalazione sul caso ed eventuali indicazioni operative.

In considerazione del fatto che il servizio Città Prossima - Help Center di ASP Città di Bologna monitora quotidianamente la presenza di persone in strada, sia attraverso attività mobile sia in postazione fissa, si ritiene opportuno richiedere una stretta connessione tra l'attività del Servizio di PRIS e i servizi sopra citati, rivolti precisamente alla popolazione adulta senza dimora, o comunque presente in strada, per agire un'ottimizzazione delle risorse e degli investimenti.

In forma residuale, nel caso la situazione emergenziale venga segnalata al servizio sociale territoriale in orario di chiusura dei servizi, è possibile la segnalazione al PRIS per l'attivazione dei percorsi di protezione.

Art. B.17 – INDIVIDUAZIONE ED ATTRIBUZIONE DEL CASO AL SST COMPETENTE

La modalità di individuazione del SST competente e la conseguente attribuzione della competenza del caso verranno stabilite tramite l'accesso al sistema Garsia e/o all'anagrafe comunale, e/o tramite colloquio diretto o telefonico con l'utente, presa visione di documenti di identità dello stesso e confronto con le FFOO interessate, e rispetterà la seguente sequenza operativa:

- Verifica di una eventuale presa in carico da parte dei servizi;
- Verifica della residenza dell'utente;
- Verifica dell'ultimo domicilio dell'utente.

In mancanza delle suddette informazioni il criterio di assegnazione del caso al SST pertinente è: per i comuni del territorio metropolitano, il luogo in cui si manifesta il bisogno (comando/ospedale/strada); per il comune di Bologna si adotterà il criterio della rotazione.

L'aggiudicatario si impegna a osservare rigorosamente il pieno rispetto della riservatezza e delle regole del segreto a proposito di fatti, informazioni, notizie o altro di cui avrà comunicazione o prenderà conoscenza nello svolgimento del servizio. Tali informazioni non potranno in nessun modo essere comunicate o cedute a terzi.

È a cura dell'aggiudicatario mettere in pratica le normali norme di conservazione dei dati, specie quelli personali, che acquisirà attraverso il sistema Garsia, l'anagrafe comunale od ogni altra banca dati di cui si debba servire e di cui abbia delega ad accedere.

Art. B.18 – PROCEDURA EX ART 403 C.C.

Art. 403 c.c.: *“(Intervento della Pubblica Autorità a favore dei minori). Quando il minore è moralmente o materialmente abbandonato o è allevato in locali insalubri o pericolosi, oppure da persone per negligenza, immoralità, ignoranza o per altri motivi incapaci di provvedere alla educazione di lui, la pubblica autorità, a mezzo degli organi di protezione dell’infanzia, lo colloca in un luogo sicuro, sino a quando si possa provvedere in modo definitivo alla sua protezione”.*

Si distinguono i seguenti esiti degli interventi attivati d'urgenza:

- Il Minore rimane presso il nucleo genitoriale, con l'apertura di una presa in carico che sarà immediatamente trasferita al SST di competenza per la valutazione e l’attivazione degli opportuni interventi, anche a carattere domiciliare;
- Il Minore viene allontanato dal nucleo, attraverso le forme dell'affidamento consensuale (ex artt. 2 e 4 L. n. 184/83, mod. L. n. 149/2001); i genitori esprimono cioè il loro assenso affinché il minore nella situazione di pregiudizio venga collocato presso familiari o terzi ritenuti in grado di garantire ed esercitare protezione. Tale collocazione deve essere ritenuta protettiva da parte dell’A.S. che interviene nella situazione di emergenza;
- Il Minore viene fatto oggetto di un allontanamento ex art. 403 c.c., non potendosi mettere in atto forme alternative e meno invasive, a protezione dello stesso.

I provvedimenti ex art. 403 c.c. emanati nell’ambito delle funzioni di Pronto Intervento sono firmati dal dirigente dei Servizi alla Persona di Asp Città di Bologna o per suo ordine, in base al conferimento della funzione da parte del Comune di Bologna tramite il contratto di Servizio.

Il PRIS cura l’iter dell’emanazione del provvedimento amministrativo ex art. 403 c.c., predisponendone la trasmissione all’ Autorità Giudiziaria.

La notifica agli interessati, adulti esercenti la responsabilità genitoriale, sarà curata attraverso l’Assistente Sociale del PRIS.

ASP Città di Bologna garantisce le funzioni di coordinamento e raccordo, in particolare con i Servizi Sociali Territoriali del Comune di Bologna e dei Distretti/Comuni al fine della successiva presa in carico dei casi.

Qualora il PRIS venga contattato per casi che coinvolgano minori, l'A.S. reperibile stabilisce quale sia l'intervento di protezione necessario da attivare nell'immediatezza.

Acquisisce gli elementi conoscitivi disponibili e, se le circostanze lo necessitano, può dare indicazioni telefoniche affinché il minore sia posto in condizioni di protezione. In tutti i casi, ove manchino elementi chiari ed inequivocabili di valutazione, l'A.S. interviene direttamente procedendo a colloquio con i soggetti interessati dopo aver acquisito le informazioni da parte delle FFOO/PL presenti o degli altri soggetti invianti (Ospedali).

Ove opportuno/necessario l'A.S. può procedere, accompagnato dalle FFOO, alla ricerca dei genitori o dei parenti entro il 4° grado dell'utente.

Ad ogni intervento l'A.S. compone una relazione che individua l'identità del minore (sulla base dei dati forniti dalle FFOO/PL presenti) e sintetizza gli elementi essenziali raccolti sulla condizione del minore e sulla situazione di pregiudizio riscontrata. Tale relazione costituisce la motivazione del provvedimento ex art. 403 c.c. che verrà emanato nell'immediatezza su ordine del Responsabile del PRIS o suo delegato.

Se nella situazione di emergenza il minore è solo e i genitori non risultano reperibili, la formalizzazione del provvedimento ex art. 403 c.c. potrà avvenire nelle ore immediatamente successive all'intervento poiché si procederà a notifica nel momento in cui vengono reperiti i genitori. La formalizzazione può essere differita nei seguenti casi:

- Verifica dell'esistenza di altri provvedimenti in essere (provvedimenti ex art. 403 c.c. emessi da altri servizi, decreti dell'autorità giudiziaria regionale/nazionale);
- Verifica dell'identità di eventuali parenti che reclamino la potestà e/o affidamento del minore e delle condizioni sociali sufficienti a garantire l'assenza di uno stato di pregiudizio del minore.

La tempestiva trasmissione del provvedimento alla Procura Minori avverrà a cura del PRIS e sarà contestuale alla trasmissione di tutta la documentazione al Servizio Sociale individuato come territorialmente competente.

Art. B.19 – I SERVIZI SANITARI EX ART 403 C.C.

Qualora, da parte dei genitori/esercenti la responsabilità genitoriale, venga rifiutato il ricovero "per accertamenti clinici ritenuti indispensabili per chiarire le cause delle lesioni nell'esclusivo interesse della salute del bambino" e/o si ritenga che il minore si trovi in condizione di grave pregiudizio per cui ricorra la necessità inderogabile e urgente di porlo in luogo protetto e sicuro, i SSO, insieme con il Pediatra, attivano:

- In orario di servizio il SST di competenza in relazione alla residenza del minore oppure, in caso ci fossero difficoltà a reperire il SST, il Servizio PRIS (Centrale Operativa Telefonica) che si farà carico di prendere contatto con il SST di residenza del minore;
- Fuori dell'orario di servizio il Servizio PRIS che gestirà direttamente e in prima persona il problema.

In entrambi i casi, nel corso del contatto telefonico, i SSO si preoccuperanno di:

- Spiegare le problematiche emerse;
- Preannunciare l'invio di documentazione scritta;
- Indicare la sede in cui si trova il minore;
- Comunicare il nominativo del Medico di riferimento e il suo recapito telefonico;
- Inviare, tramite posta elettronica, una sintetica relazione mettendo per iscritto quanto anticipato telefonicamente e cioè gli elementi clinici emersi e i dati comportamentali del bambino e/o dell'adulto che orientano per una situazione di grave pregiudizio del minore che ha necessità inderogabile di essere collocato con urgenza in ambiente protetto.

Il SST (nel primo caso) o il PRIS (nel secondo caso) provvederanno ad effettuare istruttoria tecnica qualificata per verificare se ricorrono le condizioni ex art. 403 c.c.

Come procedere:

Dopo aver raccolto tutte le informazioni relative alla situazione del minore, avere spiegato ai genitori/esercenti la responsabilità genitoriale che alla luce dell'anamnesi raccolta e delle informazioni reperite:

- Il bambino necessita di ricovero in Ospedale per accertamenti e cure del caso;
- Il ricovero è urgente e indifferibile e nell'esclusivo interesse della salute del bambino;
- Questo interesse è preoccupazione primaria del SSO così come del Pediatra, del Servizio PRIS e certamente lo è anche dei genitori/esercenti la responsabilità genitoriale.

Preso atto che, nonostante tutto, i genitori/esercenti la responsabilità genitoriale rifiutano il ricovero, le A.S. del PRIS provvederanno all'emanazione del provvedimento ex art. 403 c.c. e si preoccuperanno di:

- Stendere la relazione di accompagnamento al provvedimento;
- Consegnare il provvedimento all'Ospedale;
- Notificare lo stesso alla famiglia;
- Inviare la segnalazione alla A.G.

In caso in cui le A.S. coinvolte non provvederanno all'attivazione del procedimento ex art. 403 c.c., anche in discordanza con la valutazione della struttura Ospedaliera, consegneranno all'Ospedale il rapporto dell'intervento effettuato con indicazione delle motivazioni che non hanno reso necessaria l'applicazione del provvedimento ex art. 403 c.c. Il Pediatra/SSO valuterà comunque se inviare comunque segnalazione all'A.G.

Nel caso che il bambino non presenti necessità assistenziali sanitarie immediate che giustifichino il ricovero in Ospedale, ma non possa essere dimesso a domicilio in quanto ricorrono gli estremi richiamati dall'art. 403 c.c. (condizione di pregiudizio, urgenza e necessità inderogabile di essere collocato in ambiente protetto), il PRIS Metropolitano viene contattato dai SSO, in orario di chiusura dei SST, in merito ad un'eventuale accoglienza in ambiente non sanitario.

Nei casi in cui al termine del ricovero del bambino, risulti necessario collocare il minore in ambiente adeguatamente protetto e riservato i SSO, in orario di chiusura dei SST, prenderanno contatto con il PRIS Metropolitano per valutare l'eventuale emissione del provvedimento ex art. 403 c.c. (vedi sopra).

Art. B.20 – REPORTISTICA DI SERVIZIO

Il servizio prevede l'utilizzo del sistema Garsia per la raccolta e l'aggiornamento di tutti i dati relativi agli interventi del PRIS e dei servizi integrati.

Il servizio prevede inoltre la redazione di report specifici su ogni intervento, nonché report annuali come di seguito specificati:

1. Report per ogni intervento del PRIS;
2. Report a richiesta su specifici fenomeni;
3. Report annuale da presentare entro il 31/12 di ciascun anno, contenente un'analisi qualitativa e quantitativa delle tipologie di servizio offerto. Si richiede in particolare un'analisi dettagliata sui seguenti aspetti:
 - Numero di interventi eseguiti suddivisi per mese in modo da avere una panoramica immediata dei picchi d'intervento;
 - Servizi segnalanti;
 - Tipologia di utenza (adulti, anziani, disabili, minori, minori stranieri non accompagnati, nuclei);
 - Tipologia di bisogno richiesto;
 - Esito degli interventi (accoglienza in strutture per adulti, per anziani, per disabili, ex art. 403 c.c., alberghi, ecc.);

- Competenza del servizio nella Città di Bologna (SST, SBS, Protezioni Internazionali) e nella Città metropolitana;
- Nazionalità degli utenti.

Art. B.21 – MONITORAGGIO

Il servizio viene diretto da ASP Città di Bologna.

Il coordinamento e monitoraggio vengono effettuati attraverso la costituzione di tre gruppi di lavoro:

1. Gruppo di pilotaggio: coordinato dal Comune di Bologna con il supporto di ASP Città di Bologna nella direzione dei servizi, svolge la funzione di monitoraggio del servizio garantendo l'integrazione e l'implementazione rispetto al Sistema dei Servizi Sociali Territoriali. E' composto dai Responsabili degli Uffici di Piano, dai Referenti distrettuali dei SST e dal coordinamento del servizio PRIS.
2. Gruppo operativo: attua le linee assunte dal gruppo di pilotaggio, rileva i bisogni e le criticità emergenti, garantisce il raccordo operativo tra interventi PRIS e SST, cura l'aggiornamento delle informazioni rispetto alle risorse a disposizione del PRIS, anche in collaborazione con i SST circa l'aggiornamento degli stessi, a cui il Servizio deve raccordarsi per gli invii, cura la raccolta e l'elaborazione dei dati. È coordinato da ASP Città di Bologna e comprende gli operatori dei servizi e il coordinamento del servizio PRIS.
3. Coordinamento operativo del servizio: a cura del gestore, settimanalmente il coordinamento del gruppo di valutazione professionale delle Assistenti Sociali omogeneizza le linee di intervento. Cura il raccordo con gli operatori della centrale telefonica; valuta e predispone delle azioni circa la prosecuzione dell'intervento dei casi in carico al Servizio; stabilisce il calendario di affiancamento ed inserimento all'interno del gruppo operativo delle nuove risorse nel nucleo professionale, garantendone l'apprendimento delle linee operative e procedure di erogazione del servizio; implementa i protocolli e le procedure indicate dalla funzione di Coordinamento del Servizio incaricata dall'ASP Città di Bologna.

Inoltre il coordinamento del servizio PRIS è chiamato a partecipare agli incontri che si rendono necessari, convocati da ASP Città di Bologna e dall'Area Welfare del Comune di Bologna e a cui sono invitati anche i Distretti, inerenti tematiche che coinvolgono il servizio stesso e altri servizi della rete cittadina.

Art. B.22 – ORGANICO E PRESTAZIONI DELL'AGGIUDICATARIA

L'appaltatore si impegna a collocare nei servizi personale in possesso di adeguato titolo di studio relativo a specifiche competenze professionali utili allo svolgimento del servizio; di esperienza e formazione professionale adeguata alle particolari problematiche nell'ambito del pronto intervento sociale e alla natura delle prestazioni richieste.

Il servizio dovrà essere garantito da:

- n. 1 coordinatore gestionale per 4 h/settimanali;
- n.1 coordinatore tecnico di servizio (educatore professionale e/o assistente sociale) per 36 h/settimanali;
- 1 Assistente Sociale h24/365 giorni all'anno;
- 1 referente notturno dal lunedì al venerdì dalle 20.00 alle 00.00 (4 ore giornaliere);
- 1 referente notturno dalle 00.00 alle 8.00 (8 ore giornaliere) con indennità di reperibilità
- 1 referente dalle 18.00 alle 00.00 (6 ore giornaliere) durante il sabato, la domenica e i giorni festivi;
- 1 referente dalle 00.00 alle 18.00 (18 ore giornaliere) durante il sabato, la domenica ed i giorni festivi con indennità di reperibilità;
- Servizio di Centrale telefonica per 38 h/settimanali.

Dovranno essere previsti 30 minuti di compresenza tra gli operatori alla fine di ogni turno per garantire un adeguato passaggio di consegne.

L'appaltatore dovrà garantire, inoltre, quali prestazioni minime:

- assistente sociale "esperto" per attività di coordinamento e di back office tecnico/amministrativo relativo agli interventi svolti;
- valutazioni professionali adeguate, intervenendo sul luogo con personale specializzato;
- attività di presa in carico del caso fino all'assegnazione al servizio sociale territoriale competente;
- attività di compilazione documentazione, aggiornamento, archiviazione del materiale necessario;
- utilizzo del sistema informativo "Garsia" secondo le disposizioni di ASP Città di Bologna;
- messa a disposizione, se necessario, di n. 30 kit di beni di prima necessità (latte, pannolini, prodotti per l'igiene personali) in particolare ai nuclei madre/bambino o anche per soli adulti per la durata di n. 3 giorni.

Art. B.23 – FORMAZIONE E SUPERVISIONE

L'appaltatore cura l'aggiornamento professionale del proprio personale e garantisce la necessaria supervisione del servizio. Si impegna, inoltre, a consentire al proprio personale la fruizione di formazione specifica sulla materia del Pronto Intervento, della tutela dei minori e di altri ambiti correlati, indicata da Asp città di Bologna.

Il personale che l'appaltatore incaricherà dei servizi necessari alla realizzazione delle attività per il periodo dell'appalto dovrà essere costantemente adeguato, per numero e qualità, alle necessità del servizio. L'appaltatore è obbligato ad applicare ai lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli accordi locali integrativi vigenti. Deve, altresì, osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti sull'assunzione, tutela, protezione, assicurazione, assistenza, libertà e dignità dei lavoratori, comunicando inoltre al Comune, entro 15 giorni dalla firma del contratto, gli estremi della iscrizione agli Istituti Previdenziali e Assicurativi. L'appaltatore è obbligato a far osservare dal proprio personale tutte le disposizioni di legge, i regolamenti e le disposizioni che venissero di volta in volta comunicate da ASP Città di Bologna, adottando tempestivamente ogni provvedimento atto a farle osservare. L'appaltatore rimane comunque responsabile, in ogni caso, dell'operato del personale dipendente.

Si precisa che ASP, al fine di mantenere la qualità del servizio, si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di operatori che verranno ritenuti non idonei, sulla base di valutazione motivata, per lo svolgimento delle attività loro affidate. L'appaltatore dovrà quindi provvedere alla sostituzione, entro dieci giorni dalla comunicazione motivata. Dovrà inoltre fornire un'adeguata copertura assicurativa a tutto il personale dipendente. Alla scadenza dell'appalto, o in caso di anticipata risoluzione dello stesso, ASP sarà sollevata da qualsiasi responsabilità relativa al personale messo a disposizione dall'appaltatore per il servizio richiesto.